

# Gestió funcional de serveis de SI/TI

Dídac López  
Ferran Martí

PID\_00207649

Material docent de la UOC

**Dídac López**

Director del servei informàtic de la UdG, director de tecnologies de TIC del Parc Científic i Tecnològic de la UdG, i consultor de la UOC en el màster de Direcció i gestió de les TIC. Llicenciat en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), postgraduat en Direcció d'informàtica per l'Institut Català de Tecnologia (UPC), postgraduat en Gestió de la informació a les organitzacions (Infonomia, UPF) i MBA per Les Heures (UB). Ha estat enginyer de sistemes de Hewlett Packard i de IECISA. Actualment és president de l'Associació de Tècnics Informàtics. Col·labora com a articulista i de tant en tant com a editor en la revista *Novàtica*.

**Ferran Martí**

Propietari de l'empresa Artic Consultors. Està certificat en ITIL Expert, CGEIT, TOGAF Certified, COBIT Certified i ISO/IEC 20000 Consultant. Té més de vint anys d'experiència en sistemes i tecnologies de la informació. Ha rebut nombrosos reconeixements i qualificacions en la indústria per l'aproximació pragmàtica que ha fet a la gestió de serveis. Enginyer superior de Telecomunicacions per la Universitat Politècnica de Catalunya i màster en Gestió de les tecnologies de la informació per la Universitat Ramon Llull. *Coach* i mentor d'universitats, centres de recerca i empreses privades en l'adopció per ITIL® i ISO/IEC 20000, i en l'establiment de marcs de govern basats en COBIT.

L'encàrrec i la creació d'aquest material docent han estat coordinats per la professora: Isabel Guitart Hormigo (2014)

Primera edició: febrer 2014

© Dídac López, Ferran Martí

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2014

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL

Dipòsit legal: B-28-2014



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

## Introducció

Presentem aquests continguts elaborats per a oferir-vos una visió completa dels conceptes associats a la gestió de SI/TI i també dels processos que formen part d'aquesta gestió, tenint com a objectiu sempre els estàndards que hi ha, però tractant cadascun dels temes de manera independent d'aquests estàndards.

Per a ajudar-vos a assimilar aquests conceptes, els presentarem en una estructura de mòduls. En el primer mòdul, "Introducció als serveis de SI/TI", l'objectiu és oferir una visió panoràmica i completa, però superficial, de context de la gestió de serveis i dels processos de gestió en si mateixos, amb la finalitat que assimileu els conceptes de manera mínima però suficient perquè l'aprofundiment en els mòduls següents sigui tan profitosa com sigui possible. Entenem que tots els conceptes estan interrelacionats, i que no es pot aprofundir en cap si no es tenen clars els conceptes bàsics d'aquest context.

En el segon mòdul, "El departament de SI/TI", aprofundirem en el coneixement del departament de SI/TI i de la missió que té a l'empresa, les tipologies de departament que hi ha i les maneres que té d'organitzar-se, i també els blocs funcionals que el conformen.

En el tercer mòdul, "Construcció de serveis de SI/TI", ens endinsarem en el cicle de vida dels serveis, el concepte de *cartera* i el detall de la definició de *servei*, i també dels processos que hi estan associats, la qual cosa ens porta d'un objectiu funcional en les àrees de negoci, els clients, a la disponibilitat que tenen els usuaris dels serveis, o les característiques noves d'aquests serveis pel que fa al catàleg.

En el quart mòdul, "Provisió de serveis de SI/TI", proveirem l'usuari del que necessita perquè pugui disposar dels serveis i de les estratègies que fan falta, i també dels processos associats a la gestió.

En el cinquè mòdul, "Operacions de serveis de SI/TI", treballarem la manera en què el departament de SI/TI gestiona les operacions per atendre les peticions de servei que poden fer els usuaris, i com en gestionem la disponibilitat i continuïtat.

En acabar aquest mòdul tindreu els coneixements que calen per a interpretar el funcionament d'un departament de SI/TI orientat a serveis, i també el funcionament d'un sistema de gestió de serveis, però sense haver fet servir cap marc de referència o estàndard de mercat.

En el sisè mòdul veurem alguns dels models de referència que cobreixen diferents aspectes estudiats, perquè d'aquesta manera puguem disposar d'eines per a crear o gestionar no solament un sistema de gestió de serveis, sinó també un departament de SI/TI.

## Objectius

Els objectius principals que heu d'assolir en aquesta assignatura són els següents:

1. Entendre el concepte de *servei de SI/TI* en el context de les organitzacions.
2. Comprendre el rol del departament de SI/TI dins de qualsevol tipus d'organització.
3. Conèixer els conceptes i processos que fan falta per a construir o modificar un servei i posar-lo a disposició dels usuaris.
4. Distingir els processos i funcions principals com a capacitats organitzatives que permeten lliurar els serveis i donar-hi suport.
5. Estudiar els processos que formen part de les operacions del servei de SI/TI, orientats a proporcionar el lliurament i el suport del servei.
6. Conèixer els principals marcs de referència i estàndards actuals que poden contribuir a facilitar la incorporació de tots els elements de gestió introduïts en l'assignatura.

## Continguts

Mòdul didàctic 1

### **Introducció als serveis de SI/TI**

Dídac López i Ferran Martí

1. Els serveis de SI/TI en les organitzacions
2. Introducció a la gestió del departament de SI/TI

Mòdul didàctic 2

### **El departament de SI/TI**

Dídac López i Ferran Martí

1. Govern del departament de SI/TI
2. Àrea funcional: el departament de SI/TI
3. Diferències organitzatives particulars segons la tipologia d'empresa

Mòdul didàctic 3

### **Construcció de serveis de SI/TI**

Dídac López i Ferran Martí

1. Gestió de la cartera de serveis de SI/TI
2. Disseny i transició de serveis
3. Evolució i millora dels serveis. Gestió de canvis
4. Gestió financera i costos dels serveis

Mòdul didàctic 4

### **Provisió de serveis de SI/TI**

Dídac López i Ferran Martí

1. Centre d'atenció a l'usuari
2. Peticions de servei
3. Gestió del lliurament
4. Disponibilitat i continuïtat de serveis
5. Gestió de la demanda i la capacitat

Mòdul didàctic 5

### **Operacions de serveis de SI/TI**

Dídac López i Ferran Martí

1. Entorn tecnològic
2. Gestió d'incidències
3. Gestió de la configuració
4. Gestió de la seguretat

Mòdul didàctic 6

### **Estàndards i marcs de referència**

Dídac López i Ferran Martí

1. SFIA (marc de competències per a l'era de la informació)

2. COBIT (objectius de control per a la informació i tecnologies relacionades)
3. TOGAF (esquema d'arquitectura de The Open Group)
4. ITIL® (biblioteca d'infraestructures de tecnologies de la informació)
5. ISO/IEC 20000

## Glossari

**arquitectura empresarial** *f* Arquitectura que té com a finalitat l'estructuració de la definició i control de la creixent complexitat de SI/TI dins de les empreses.

**CIO** *m i f* (*chief information officer*) Director del departament de TI.

**client d'un servei** *m i f* Rol encarregat de definir i acordar els serveis que vol rebre, basant-se en la identificació de les necessitats de negoci que vol satisfer.

**client extern** *m i f* Organització aliena a aquella a la qual pertany el proveïdor de serveis de TI i que requereix la prestació de serveis a aquest últim.

**client intern** *m i f* Part de la mateixa organització del proveïdor de serveis de TI que sol·licita serveis tecnològics.

**EA** *f* Vegeu **arquitectura empresarial**.

**funció** *f* Unitat organitzativa especialitzada en l'obtenció de determinats objectius mitjançant la realització de determinades activitats, per a les quals disposa de recursos humans, eines i procediments propis.

**gestió de TI** *f* Organització i coordinació de les activitats d'una estructura departamental, d'acord amb determinades polítiques per a la consecució d'uns objectius clarament definits. La gestió se sol considerar un factor de producció juntament amb altres recursos.

**govern de TI** *m* Responsabilitat de la direcció de l'empresa que assegura que les tecnologies de la informació donen suport i possibiliten la consecució dels objectius i estratègies de l'organització.

**proveïdor de serveis de TI** *m i f* Empresa o organització encarregada de gestionar i oferir els serveis de TI als clients, de manera que aquests puguin aconseguir els seus objectius de negoci.

**servei** *m* Mitjà de lliurar valor als clients, oferint-los els resultats que esperen, sense que els clients s'hagin de fer càrrec dels costos i riscos.

**SGS** *m* (sistema de gestió de servei) Sistema coordinat de persones i els seus rols, tecnologia, recursos materials i financers, documentació i informació, així com normes i polítiques amb la finalitat d'oferir una gestió continuada de la cartera de serveis d'acord amb els objectius de la mateixa organització.

**SI/TI** *m pl* Sistemes de la informació i tecnologies de la informació.

**TIC** *f pl* Tecnologies de la informació i la comunicació.

**usuari d'un servei** *m i f* Qui utilitza els serveis de manera directa.



## Bibliografia

**Cannon, D.** (2011). *Service Strategy. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

**Clayton, I. M.** (2008). *The Guide to the Universal Service Management Body of Knowledge: A Definitive Guide to Service Management*. Service Management 101.

**Du Moulin, T.** (2005). *What Does IT Cost? Viewpoint, Focus On: CMDB* (vol. 1, pàg. 1-7). BMC Software.

**Du Moulin, T.; Flores, R.; Fine, B.** (2008). *Defining IT Success Through The Service Catalog: A Practical Guide* (2a. ed.). Pink Elephant.

**Fernández Sánchez, C. M.; Piattini Velthuis, M.** (2012). *Modelo para el Gobierno de las TIC basado en normas ISO*. Aenor Ediciones.

**Harrison, R.** (2011). *TOGAF® 9 Foundation Study Guide 2nd Edition*. Rachel Harrison (The Open Group). Van Haren Publishing

**Hodge, B. J.** (1998). *Teoría de la organización: Un enfoque estratégico*. Prentice Hall.

**Hunnebeck, L.** (2011). *Service Design. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

**ISACA** (2012). *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. Van Haren Publishing.

**Leopoldi, R.; Howells, V.** (2004). *The Service Catalog*. HDI.

**Lloyd, V.** (2011). *Continual Service Improvement. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office

**Menken, I.** (2010). *ITIL V3 Implementation Quick Guide: the art of the stress-free IT Service Management* (2a. ed.). Emereo Pty Limited.

**Office of Government Commerce** (2011). *The official introduction to the ITIL Service Lifecycle*. Londres: TSO.

**Quesnel, J.** (2010). *Entender ITIL v3: Normas y mejores prácticas para avanzar hacia ISO 20000*. ENI Editions.

**Rance, S.** (2011). *Service Transition. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office

**Skills Framework for the Information Age (SFIA)** (2010). *Version 4G. SFIA Foundation*. Regne Unit: [www.sfia.org.uk](http://www.sfia.org.uk).

**Steinberg, R. A.** (2011). *Service Operation. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

**Tjassing, R.** (2008). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI Basada en ITIL V3 (ITSM Library)*. Van Haren Publishing.

**UNE-ISO-IEC 20000-1** (2011). *Tecnologías de la Información. Gestión del Servicio. Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS)*. Aenor Ediciones.

**Van Bon, J.; Kemmerling, G.; Pondman, D.** (2002). *IT Service Management: An Introduction*. ItSMF-Canada.